

## **KAJIAN BEBAN KERJA, KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN DI INSTALASI REKAM MEDIS RUMAH SAKIT GRANDMED LUBUK PAKAM**

### **(STUDY OF WORKLOAD, JOB SATISFACTION AND EMPLOYEE PERFORMANCE IN MEDICAL RECORD INSTALLATION OF LUBUK PAKAM HOSPITAL)**

**Fadlilah Widyaningsih<sup>1</sup>, Lusi Sundari<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam  
Jl. Sudirman No.38 Lubuk Pakam Kec.Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang  
e-mail :fadlilahw.7@gmail.com

#### **ABSTRAK**

Keberhasilan suatu rumah sakit dalam pelaksanaan perannya dalam pelayanan kesehatan perorangan dan kesehatan masyarakat ditentukan oleh sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas serta memiliki kinerja yang baik. Salah satu SDM yang memegang peranan penting dalam ketercapaian peran tersebut adalah karyawan rekam medis yang melakukan pendokumentasian tindakan yang diberikan selama berada di rumah sakit. Penelitian ini penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan beban kerja dan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Penelitian dilakukan di RS Grandmed Lubuk Pakam. Sampel diambil secara purposive sampling, sedangkan pengumpulan datanya dilakukan dengan melakukan wawancara, *Focus Group Discussion* (FGD), observasi serta telaah dokumen. Kevalidan data pada penelitian ini dilakukan melalui triangulasi metode dan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan di Instalasi Rekam Medis RS. Grandmed Lubuk Pakam merasakan beban kerja yang berat ketika jumlah pasien banyak, khususnya bagi karyawan yang berlatar belakang non rekam medis. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, yaitu: karakteristik karyawan, ciri pekerjaan, lingkungan kerja, dan kompensasi yang diterima. Kinerja karyawan di Instalasi Rekam Medis RS. Grand Lubuk Pakam rendah berada pada aspek kuantitas kerja. Oleh karena itu, perlu diupayakan penyesuaian beban kerja karyawan di instalasi rekam medis RS, Grandmed Lubuk Pakam secara optimum sehingga tidak ada gap antara kapasitas kerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan. Pembebanan sebaiknya juga mempertimbangkan beda antara satu individu dengan individu lainnya.

**Kata kunci: Beban Kerja, Kepuasan, Kinerja**

#### **ABSTRACT**

*The success of a hospital in carrying out its role in individual health services and public health is determined by professional and quality human resources who have good performance. One of the human resources that plays an important role in achieving this role is the medical record employee who documents the actions given while in the hospital. This study is a qualitative*

*research that aims to explore the relationship between workload and job satisfaction with employee performance. The research was conducted at Grandmed Lubuk Pakam Hospital. The sample was taken by purposive sampling, while the data was collected by conducting interviews, Focus Group Discussion (FGD), observation and document review. The validity of the data in this study was carried out through method triangulation and source triangulation. The results showed that employees at the Hospital Medical Record Installation. Grandmed Lubuk Pakam feels a heavy workload when the number of patients is large, especially for employees with non-medical record backgrounds. The factors that influence employee job satisfaction, namely: employee characteristics, job characteristics, work environment, and compensation received. Employee performance in the Hospital Medical Record Installation. Grand Lubuk Pakam is low in terms of quantity of work. Therefore, it is necessary to make efforts to adjust the workload of employees at the hospital medical record installation, Grandmed Lubuk Pakam optimally so that there is no gap between work capacity and the demands of the work that must be completed. The loading should also take into account the differences between one individual and another.*

**Keywords: Workload, Satisfaction, Performance**

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit, baik yang didirikan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah atau Swasta merupakan institusi pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap secara paripurna. Pelayanan paripurna ini meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Selain itu, rumah sakit juga merupakan pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki peran strategis dalam upaya percepatan peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Permenkes RI, 2021).

Keberhasilan suatu rumah sakit dalam mencapai peran tersebut salah satunya ditentukan oleh kinerja pemberi pelayanan kesehatan, yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Oleh karena itu, kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan, termasuk beban kerja dan kepuasan kerja SDM perlu diperhatikan. Menurut Nursalam dalam Sitorus (2017), beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja diantaranya beban kerja dan kepuasan kerja.

Beban kerja merupakan sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang atau sekelompok pekerja dalam waktu tertentu. Terjadinya peningkatan beban kerja yang dialami oleh pekerja akan memberikan dampak terhadap keselamatan pasien, terjadinya *burnout*, terjadinya stress kerja dan ketidakpuasan kerja (Devina, 2021).

Kepuasan kerja diartikan sebagai perasaan emosional seorang pekerja yang mengungkapkan senang atau tidaknya mereka terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja mencerminkan rasa puas individu terhadap pekerjaan yang telah diberikan kepadanya (Laily, 2019). Apabila seorang pekerja tidak puas dengan pekerjaannya maka pekerja tersebut dapat menjadi cepat lelah, bosan dan frustrasi, serta melakukan kesibukan yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya (Barahama, Katuuk, & Oroh, 2019). Menurut Sutrisno (2018), ketidakpuasan kerja akan menimbulkan perilaku agresif atau bahkan menarik diri dari lingkungan sosialnya.

Rekam medis merupakan salah satu bagian pelayanan rumah sakit yang

mempunyai peran penting dalam pendokumentasian pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien, baik pelayanan rawat jalan, rawat inap maupun gawat darurat. Selain itu, perkembangan teknologi dan pengetahuan pasien mengenai hak-haknya menyebabkan penyelenggaraan rekam medis harus dikelola oleh SDM yang professional (Ismaniar, 2018).

Penilaian kinerja SDM dalam menjaga mutu rekam medis dapat dipantau dari aspek mutu professional dan aspek efisiensi. Indikator aspek mutu professional terdiri dari petugas yang terlatih, blanko baku untuk rekam medis, pencatatan yang lengkap dan pelaporan yang sesuai aturan. Sedangkan aspek efisiensi meliputi tidak ada duplikasi data, tidak ada data yang hilang atau terbarukan, ditandatangani oleh dokter penanggungjawab serta dilaporkan (Ningsih, 2013).

Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam merupakan salah satu rumah sakit di Kabupaten Deli Serdang bertipe B dengan jumlah tempat tidur sebanyak 323 tempat tidur dan pegawai kurang lebih 700 orang. Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) RS Grandmed Lubuk Pakam telah menggunakan aplikasi TRANSMEDIC, namun masih belum menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME).

Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa terjadi kenaikan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari 16.272 pasien pada tahun 2020 menjadi 19.092 pada tahun 2021. Peningkatan jumlah kunjungan ini tentu saja sangat berpengaruh terhadap bertambahnya beban kerja pegawai rekam medis. Hasil observasi di Instalasi Rekam Medis menunjukkan bahwa pengolahan rekam medis pada bagian filling, pelaporan serta verifikasi tidak terselesaikan pada hari itu sehingga memberikan pengaruh pada proses penyelesaian penyimpanan

dan pencarian kembali dokumen rekam medis. Hal ini diasumsikan terjadi karena beban kerja yang tinggi menyebabkan ketidakpuasan pada karyawan.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan kajian beban kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan di instalasi rekam medis RS. Grandmed Lubuk Pakam.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi beban kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Penelitian dilakukan di RS Grandmed Lubuk Pakam selama enam bulan yaitu mulai bulan September 2021 sampai dengan Februari 2022. Penelitian dilakukan kepada 10 orang informan yang terdiri dari 1 orang kepala instalasi, 1 orang kepala ruangan, 6 orang pegawai rekam medis (masing-masing 2 orang pegawai untuk bagian rekam medis rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat), 1 orang kasubbag kepegawaian dan 1 orang kepala seksi informasi pemasaran sosial dan upaya rujukan.

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara, *Focus Group Discussion* (FGD), observasi serta telaah dokumen. Pengambilan sampel diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria: 1. mengetahui tentang rekam medis, 2. masa kerja minimal 2 (dua) tahun dan 3. bersedia menjadi subyek penelitian. Kevalidan data pada penelitian ini dilakukan melalui triangulasi metode dan triangulasi sumber. Triangulasi metode dilakukan melalui beberapa metode, yaitu wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen untuk membandingkan dan mendapatkan hasil yang valid. Sedangkan triangulasi sumber dilakukan dengan mendapatkan informasi dari informan lain untuk *crosscheck* kevalidan data.

### 3. HASIL

Beban kerja karyawan di Instalasi Rekam Medis RS Granmed Lubuk Pakam diketahui melalui wawancara mendalam dan *Focus Group Discussion* (FGD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa karyawan di instalasi rekam medis merasakan beban kerja yang berat ketika jumlah pasien banyak, khususnya bagi karyawan yang berlatar belakang non rekam medis.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam (*indepth interview*) dan uji validitas dengan *Focus Group Discussion* (FGD) yang dilakukan juga diperoleh informasi bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu karakteristik karyawan, ciri pekerjaan, lingkungan kerja, dan kompensasi yang diterima.

Penilaian kinerja karyawan pada penelitian ini dilakukan oleh Kepala Instalasi Rekam Medis RS. Grandmed Lubuk Pakam melalui observasi, wawancara mendalam dan uji validitas dengan *Focus Group Discussion* (FGD) serta membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara mendalam (*indepth interview*) dan *Focus Group Discussion* (FGD). Aspek yang dinilai dalam pengukuran kinerja karyawan terdiri kuantitas dan kualitas, ketepatan waktu, efektifitas, serta kemandirian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja rendah terdapat pada aspek kuantitas kinerja dan ketepatan waktu.

### 4. PEMBAHASAN

#### a. Beban Kerja

Penyelenggaraan rekam medis pada sebuah rumah sakit dalam rangka mencapai kualitas pelayanan kesehatan terbaik harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang bermutu dan sesuai dengan kompetensinya (Ridho, et al, 2013). Jumlah tenaga rekam medis harus sesuai dengan beban kerja pada pelayanan rekam medis karena karyawan yang

kompeten akan sangat mempengaruhi mutu pelayanan pada unit kerja rekam medis (Lihawa & Mansur, 2015).

Beban kerja menurut Wulandari (2017) merupakan gap antara kapasitas kerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan. Beban kerja yang terlalu tinggi memungkinkan terjadinya *overstress* dan sebaliknya, beban kerja yang terlalu rendah akan membuat perasaan jenuh dan bosan (*understress*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan rekam medis di RS. Grandmed Lubuk Pakam masih belum sepenuhnya dikerjakan oleh karyawan dengan latar belakang pendidikan rekam medis. Saat ini, hanya setengah dari jumlah keseluruhan karyawan di instalasi rekam medis yang berlatar pendidikan rekam medis (D4 Rekam Medik dengan gelar S.Tr.RMIK dan D3 rekam medis dengan gelar A.Md.RMIK), yaitu sebanyak 5 orang. Sedangkan 5 orang karyawan lainnya berlatar belakang pendidikan bukan rekam medis.

"...saya sarjana kesehatan masyarakat, ditempatkan di rekam medis rawat jalan". (Informan 5)

"...waktu pertama melamar disini, saya pakai ijazah SMA. Saya udah lama kerja disini. Ada memang rencana mau kuliah nanti". (informan 7)

Hal ini menyebabkan pekerjaan rekam medis harus dikerjakan oleh karyawan yang bukan rekam medis sehingga hasil kerjanya menjadi kurang maksimal. Karyawan dengan beban kerja yang tinggi akan merasa lingkungan kerjanya tidak nyaman dan kehilangan motivasi kerja karena jenuh dengan pekerjaannya. Selain itu, beban kerja akan mempengaruhi disiplin kerja dan kepuasan kerja

sehingga pada akhirnya juga mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.

RS Granmed Lubuk Pakam telah menjalankan SIMRS namun belum secara keseluruhan, dimana bagian rekam medisnya pada saat ini masih dalam proses persiapan untuk berubah menjadi rekam medis elektronik (RME) dan masih menggunakan pencatatan manual. Hal ini menyebabkan beban kerja karyawan, khususnya karyawan di non rekam medis merasakan beban kerja yang tinggi.

*"...yaaa, kalau saya pribadi beban kerjanya termasuk berat lah ya, apalagi kalau hari senin dan selasa, jumlah pasien banyak, lebih banyak dari hari lain. Otomatis kalau banyak pasien, banyak yang mau kita kerjakan, banyak dokumen yang mau diisi". (Informan 4)*

*"...berat bu, apalagi saya yang bukan orang rekam medis ini bu, tapi ya pandai-pandai kita lah bu, learning by doing". (Informan 7)*

Berdasarkan hasil *indepth interview*, didapatkan informasi tentang masalah terkait dengan uraian tugas (*job description*) rekam medis. Terdapat beberapa kendala yang muncul, baik dari factor manusia, metode, dan prasarana, yaitu: 1) karyawan merasa kewalahan dalam melayani pasien, khususnya di awal-awal minggu dan pada shift pagi, 2) seringkali pasien datang berobat dengan berkas tidak lengkap sehingga membutuhkan waktu pemrosesan rekam medis yang lebih lama, 3) pasien datang bersamaan di satu waktu, sehingga jumlahnya membludak dan karyawan kewalahan menghadapi pasien, 4) Uraian tugas yang tertulis tidak sesuai dengan tugas di lapangan, seringkali ada penambahan tugas karena kondisi dan situasi pada saat

itu, 5) Karyawan menjadi bekerja tidak sesuai SOP karena stress kerja akibat beban kerja yang berlebihan.

*"...kadang kalau udah ramai pasien bu, biasanya itu hari senin, selasa, jumat juga terkadang, kita pegawai ini stress bu, bingung mau mengerjakan yang mana dulu. Belum lagi nanti ada yang complain pasien itu karena lama kali dilayani" (Informan 5)*

*"...Senyum pun udah gak bisa lagi kalau lagi banyak pasien, karena terlalu lelah. Pernah kena tegur juga karena itu tidak sesuai SOP kita" (Informan 7).*

Menurut Hendrayanti dalam Ningsih (2013), kinerja yang optimal dari karyawan dapat dicapai apabila terdapat teknologi yang mendukung pelaksanaan pekerjaan, suasana kerja yang mengarah pada terciptanya semangat dan profesionalisme kerja. Oleh karena itu, setiap pekerjaan harus dilakukan oleh pekerja yang professional dan beban kerjanya disesuaikan dengan kapasitas karyawan sehingga hasil kerjanya optimal sesuai standar dan SOP.

## **b. Kepuasan Kerja**

Wawancara mendalam yang divalidasi dengan FGD menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah karakteristik karyawan, ciri pekerjaan, dan lingkungan kerja. Ketidakpuasan karyawan di Instalasi Rekam Medis RS. Grandmed disebabkan karena beban kerja yang berlebihan khususnya bagi karyawan dengan latar belakang pendidikan non rekam medis, dan belum dijalankannya rekam medis elektronik.

Menurut Luthans dalam Ningsih (2013), kepuasan kerja bagi karyawan sangat penting diperhatikan karena kepuasan kerja

karyawan akan meningkatkan motivasi kerja para karyawan untuk bekerja sesuai target sehingga kinerja karyawan akan meningkat dan produktivitas tinggi. Seorang karyawan yang merasa puas dengan kesesuaian penempatan kerja dan *job descriptionnya* dengan latar belakang pendidikannya maka akan meningkatkan motivasi kerja dalam upaya peningkatan kinerja karyawan itu sendiri. Semakin puas seorang karyawan dengan beban kerjanya, semakin meningkat kemandirian dan kualitas kerjanya.

### c. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dinilai oleh Kepala instalasi rekam medis RS. Grandmed Lubuk Pakam dengan melihat aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Hasil observasi terhadap kesemua aspek tersebut kemudian dibandingkan dengan hasil *indepth interview* dan FGD. Hal ini sesuai dengan pendapat Rivai dalam Ningsih (2013) bahwa para atasan merupakan orang yang tepat untuk mengamati dan menilai kinerja bawahannya. Oleh sebab itu, seluruh sistem penilaian umumnya dilakukan oleh atasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan di Instalasi rekam medis memiliki kinerja yang rendah pada aspek kuantitas kerja dan ketepatan waktu. Banyaknya jumlah kunjungan pasien dalam satu hari yang mencapai 300 orang pasien menyebabkan proses penyelesaian dokumen rekam medis tidak selesai pada hari itu juga, sehingga terjadi keterlambatan penyimpanan dokumen di rak penyimpanan.

Semakin banyak dokumen rekam medis yang beserakan dan belum tersusun di rak penyimpanan

semakin tinggi tingkat kebosanan karyawan dan semakin melambat kecepatan karyawan dalam menyimpan satu dokumen. Semakin banyak pasien yang berobat ulang, semakin sedikit dokumen rekam medis yang berada di rak penyimpanan. Selain itu semakin banyak dokumen yang dipinjam oleh mahasiswa terkait tugas atau penelitiannya, semakin sedikit pula dokumen yang ada di rak penyimpanan.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil wawancara mendalam dan FGD menunjukkan bahwa karyawan di instalasi rekam medis merasakan beban kerja yang berat ketika jumlah pasien banyak, khususnya bagi karyawan yang berlatar belakang non rekam medis
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, yaitu: karakteristik karyawan, ciri pekerjaan, lingkungan kerja, dan kompensasi yang diterima.
3. Kinerja karyawan di Instalasi Rekam Medis RS. Grand Lubuk Pakam rendah berada pada aspek kuantitas kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barahama, K. F., Katuuk, M., & Oroh, W. M. (2019). Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Perawatan Dewasa RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *E-journal Keperawatan*, 1-8.
- Devina, G. W. (2021). Hubungan antara Beban Kerja dan Burnout Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah X.

- Ismainar H. (2018). Manajemen Unit Kerja: Untuk Perekam Medis dan Informatika Kesehatan, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Keperawatan dan Kebidanan. Yogyakarta: Deepublish.
- Kasmarani, M. K. (2012). Pengaruh Beban Kerja Fisik dan Mental Terhadap Stress Kerja Pada Perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cianjur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 1 (3):767-776
- Laily, A. D. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat dengan Mediasi Stress Kerja. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Dewantara*, 13-26.
- Lihawa, C., & Mansur, M. (2015). Faktor-Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Rekam Medis Dokter di Ruang Rawat Inap RSI Unisma Malang. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28 (2), 119-123.
- Ningsih, K. P. (2013). Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata "Dr.YAP" Yogyakarta.
- Permenkes RI Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumasakitan.
- Ridho, K.M., Rosa, E. M., & Suparniati, E. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pengisian Rekam Medis Di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan UMY. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 2(2)
- Sitorus, Novalina Taruli. (2017). Hubungan Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Dr. R. M Djoelham Kota Binjai.
- Sutrisno, E. (2018). Budaya Organisasi. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wulandari, S., Samsir, S., & Marpaung, R. J. M. (2017). Analisis Beban Mental, Fisik, Serta Stress Kerja Pada Perawat Secara Ergonomi Di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukit Tinggi. Riau University.